



# Comisión de Servicios Públicos de California

505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102

## Comunicado noticioso

PARA DISTRIBUCIÓN INMEDIATA

Comunicado De Prensa

Contacto para los medios: Terrie Prosper, 415.703.1366, [news@cpuc.ca.gov](mailto:news@cpuc.ca.gov)

### **La PUC PRESENTA: CalPhoneInfo.com**

***LA NUEVA INICIATIVA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO CAPACITA A LOS CONSUMIDORES DE TELECOMUNICACIONES; REÚNE LAS ORGANIZACIONES A NIVEL DE LAS COMUNIDADES, GRUPOS DE CONSUMIDORES Y COMPAÑÍAS DE TELECOMUNICACIONES PARA AYUDAR A EDUCAR***

SAN FRANCISCO, junio 29 de 2006 – La Comisión de Servicios Públicos de California (PUC) presentó hoy la primera fase de su novedosa Iniciativa de Educación para el Consumidor, diseñada para ayudar a los consumidores a navegar en el mercado cada vez más competitivo de las telecomunicaciones y a aprender cómo evitar ser víctimas de fraude al consumidor.

Este programa de educación único, parte de la Iniciativa de Protección del Consumidor creada por la Comisión en marzo, ha reunido grupos de las comunidades, grupos de consumidores y compañías de telecomunicaciones tanto de líneas terrestres como inalámbricas, para que trabajen junto con la Comisión en el diseño e implementación de un programa de educación para ayudar a los consumidores a entender mejor las opciones y servicios de telecomunicaciones.

La parte central de la Iniciativa de Educación es un nuevo sitio Web para los consumidores, CalPhoneInfo ([www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)), que ofrece folletos con información sobre cómo entender las facturas telefónicas, *slamming* (cambio no autorizado de servicio telefónico o de proveedor), *cramming* (cargos no autorizados de servicios telefónicos), adquisición del servicio telefónico celular, selección de compañías y servicios de telecomunicaciones, tarjeta telefónicas prepagadas y cómo evitar el fraude telefónico y los avisos engañosos. El sitio Web también ofrece el “Consejo del día”, Temas de último momento, Preguntas Frecuentes, enlace hacia otros recursos útiles del gobierno y de la comunidad, e información sobre cómo presentar una queja ante la Comisión.

En un esfuerzo por llegar hasta los consumidores que no hablan inglés o que lo hablan con deficiencia, el sitio Web está escrito en inglés y será presentado en español, y los materiales educativos están disponibles en inglés, chino y español. Además de estos tres idiomas, en el sitio del CalPhoneInfo los materiales educativos estarán disponibles en los siguientes 10 idiomas: árabe, armenio, camboyano, farsi, Hmong, coreano, ruso, tagalo, tai y vietnamita.

Para ayudar a los consumidores discapacitados, los folletos estarán disponibles en letras grandes y habrá versiones de audio disponibles en inglés, chino y español.

El sitio Web y los materiales educativos serán actualizados constantemente. Se agregará la información nueva a medida que la Comisión vaya trabajando con la comunidad, los grupos de consumidores y las compañías de telecomunicaciones sobre la Iniciativa de Educación.

“Este tipo de colaboración es innovadora y constituye un modelo para otras iniciativas de esta Comisión y de la nación,” dijo Michael R. Peevey, presidente de la PUC. “Mi esperanza al crear la Iniciativa de Educación para el Consumidor fue informar a los consumidores qué opciones y derechos tienen en el mercado de cambios tan rápidos como el de las telecomunicaciones. La forma en que han ido avanzando en la programación los grupos de consumidores y de la comunidad y las compañías de telecomunicaciones para ayudar con este esfuerzo es una prueba de la efectividad del trabajo conjunto para cumplir las metas sin imponer reglamentos agobiantes.”

“La iniciativa de Educación para el Consumidor pone a la Comisión en una nueva ruta reguladora de las telecomunicaciones – una que es más colaboradora, innovadora y de rápido movimiento, que es adecuada para el mercado de las telecomunicaciones,” dijo la Comisionada Rachelle Chong. “Me enorgullece que nuestros materiales educativos y el sitio Web fueran integrados en menos de 120 días con todos los recursos actuales de la PUC.”

Como parte de la Iniciativa de Protección del Consumidor, la Comisión creó una Unidad contra el Fraude al Consumidor de Telecomunicaciones, que actuará como guardiana del consumidor y vigilará los fraudes y tendencias de las quejas en las líneas de atención al consumidor; investigará las presuntas violaciones de leyes y reglamentos; se reunirá regularmente con los agentes externos encargados del cumplimiento de la ley para comparar información y coordinar actividades de ejecución de la ley; y reportará periódicamente a la PUC las actividades de la Unidad contra el Fraude. Los consumidores de California que son víctimas del fraude de telecomunicaciones puede reportar sus reclamaciones ante la PUC a través de la línea de atención al consumidor gratuita: 1-800-649-7570.

La Iniciativa de Educación para el Consumidor se expandirá en los meses siguientes para ofrecer información y anuncios en múltiples idiomas. Además, la Comisión planea aumentar el número del personal disponible para manejar las quejas de los consumidores.

Visite el sitio Web de CalPhoneInfo en [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com).

Para más información sobre la PUC, por favor visite [www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov).

###

## **Comentarios sobre la Iniciativa de Educación para el Consumidor:**

“Como se considera que más de un tercio de la población asiático-americana de California tiene un manejo limitado del inglés, son especialmente susceptibles de sufrir un fraude de telecomunicaciones. Es fundamental que reciban información en un idioma que entiendan. Los esfuerzos de la Comisión de Servicios Públicos de California son un gran avance hacia la atención de estas necesidades.”

- **Karin Wang, Vicepresidente de Programas, Asian Pacific American Legal Center**

“AT&T respalda totalmente a la Comisión en su Iniciativa de Protección del Consumidor. En el mercado competitivo de hoy en día, conquistar y mantener consumidores es vital para nuestro éxito. Si hay un problema o pregunta, los consumidores deben saber a dónde dirigirse a buscar ayuda y qué mecanismos de cumplimiento habrá para protegerlos. Nuestra compañía se beneficia con un consumidor más informado y satisfecho.

- **Adrian M. Tyler, Gerente general – Regulador de AT&T, California**

“La DRA elogia a la Comisión por lanzar este aspecto importante de la Iniciativa de Protección del Consumidor. Se espera que los consumidores tengan un mejor entendimiento de los términos, condiciones y precios relacionados con el gran número de ofrecimientos de servicios en el mercado de hoy y que puedan evitar ser víctimas de estafas o mercadeo agresivo. Para la DRA es fundamental que el proceso de educación continúe, para incluir información sobre los derechos de los consumidores y lo que deben hacer los consumidores si los proveedores de servicio violan nuestras reglas de protección del consumidor.”

- **Cynthia Walker, Directora encargada, División de Defensores de los Consumidores**

“El nuevo programa de la Iniciativa de Protección del Consumidor de la CPUC sirve como un buen comienzo para llenar, a través de este esfuerzo, el vacío de información para el consumidor que hay en el mercado de las telecomunicaciones. Es también importante que la PUC también esté educando a los consumidores sobre las posibilidades de recursos y que tenga un fuerte compromiso de hacer cumplir la ley cuando se cometan abusos.”

- **Luis Arteaga, Director Ejecutivo, Latino Issues Forum**

“Verizon aplaude la Iniciativa de Educación para el Consumidor, de la Comisión. Dada la variedad de opciones de comunicaciones disponibles hoy, esta nueva iniciativa ayudará a los consumidores de California a entender sus opciones y tomar decisiones informadas sobre los servicios que mejor se ajustan a sus necesidades.”

- **Michelle A. Robinson, Vicepresidente – Regulador, Verizon**

“El nuevo programa de educación para consumidores de la CPUC proveerá información importante para ayudar a los consumidores a seleccionar los servicios que se ajusten a sus necesidades individuales. La participación activa de la industria inalámbrica en este programa en asocio con los grupos de consumidores y la CPUC, refleja nuestro compromiso para garantizar que los servicios inalámbricos de California sean de alta calidad, que los consumidores los entiendan claramente y que respondan a sus necesidades.”

- **Steve Largent, Presidente y CEO de la CTIA – Asociación de telefonía inalámbrica**